

**RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS 2017**

<b>EPS:</b>	EPS ILO S.A.
<b>Nº de personas que respondieron la encuesta según muestra del anexo 3</b>	167

En este caso el número es solo para el ejemplo, por favor colocar el número correspondiente a quienes respondieron en su empresa.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2017**

Nº	Preguntas	Promedios de las respuestas obtenidas							Resultado	Comprobando número de encuestados
			1	2	3	4	5	N/A		
<b>I</b>	<b>Respecto al servicio recibido</b>	Promedio de todos los encuestados								
1.10	¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	3.16	7	37	62	44	17	0	3.16	167
1.20	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?	3.28	8	28	65	41	25	0	3.28	167
1.30	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?	3.02	22	31	55	39	20	0	3.02	167
1.40	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	3.20	12	36	48	49	22	0	3.20	167
1.50	¿La presión en su zona es adecuada?	3.21	10	39	48	46	24	0	3.21	167
1.60	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio?	3.38	12	23	48	57	27	0	3.38	167
1.70	¿Las redes de agua se rompen con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Sí calificar como 1)	3.18	23	19	49	57	19	0	3.18	167
1.80	¿Las redes de desagüe se atorán con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Sí calificar como 1)	3.15	24	22	45	57	19	0	3.15	167
	<b>Promedio "Respecto al servicio recibido"</b>	<b>3.20</b>								
<b>II</b>	<b>Respecto a la empresa</b>	Promedio de todos los encuestados								
2.10	¿Si es que ha presentado algún reclamo, la atención ha sido buena?	3.84	4	10	42	63	48	0	3.84	167
2.20	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida?	3.81	10	7	38	62	50	0	3.81	167
2.30	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	3.88	4	8	38	71	46	0	3.88	167
2.40	¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	3.74	8	14	39	59	47	0	3.74	167
	<b>Promedio "Respecto a la empresa"</b>	<b>3.82</b>								
	<b>Resultado encuesta</b>	<b>3.51</b>								

<b>Resultado de la encuesta de satisfacción al cliente en % (considerando que el valor máximo de 5 sería 100%)</b>	<b>70%</b>
--	------------

